

На правах рукописи

КОСТИНА Ксения Вячеславовна

**ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫЕ СРЕДСТВА ОХРАНЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПОДВИЖНОЙ
РАДИОТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ**

Специальность 12.00.03 — гражданское право; предпринимательское право;
семейное право; международное частное право

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата юридических наук

Казань 2013

Работа выполнена в ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» на кафедре гражданского и предпринимательского права.

- Научный руководитель –** кандидат юридических наук, доцент
Михайлов Андрей Валерьевич
- Официальные оппоненты:** доктор юридических наук, профессор
кафедры гражданского права ФГБОУ ВПО
«Российская академия правосудия»
Кулаков Владимир Викторович
- кандидат юридических наук, доцент,
декан юридического факультета
НОУ ВПО «Университет
управления «ТИСБИ»
Билалова Диляра Рустамовна
- Ведущая организация –** **ФГБОУ ВПО «Московский
государственный юридический
университет им. О.Е. Кутафина (МГЮА)»**

Защита диссертации состоится «26» декабря 2013 года в 10.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.081.26 при Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» по адресу: 420008, г. Казань, ул. Кремлевская, д. 18, ауд. 335.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского Казанского (Приволжского) федерального университета.

Электронная версия автореферата размещена на официальном сайте Казанского (Приволжского) федерального университета <http://www.kpfu.ru>

Автореферат разослан «__» ноября 2013 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат юридических наук, доцент



Г.Р. Хабибуллина

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы диссертационного исследования. Необходимым элементом жизни современного общества является обмен информацией, а развитие научно-технического прогресса, увеличение объемов, скорости передачи и получения данных способствуют интенсивному развитию отраслей телекоммуникации и связи. В настоящее время наибольшим потребительским спросом пользуются услуги, предоставляющие возможность быстрого и качественного обмена различного вида данными, приема (передачи) голосовой информации между субъектами вне зависимости от их местонахождения, в том числе при их передвижении. Несомненным лидером на потребительском рынке современных услуг связи являются услуги подвижной радиотелефонной связи («сотовой», «мобильной связи»).

В первом полугодии 2013 года объем оказанных населению России услуг подвижной электросвязи составил 88,4 % от общего объема оказываемых услуг связи. Число абонентских устройств подвижной радиотелефонной связи на 1 июля 2013 года – 265926,9 тыс. штук, что составляет 104,1 % к аналогичному периоду 2012 года. Тогда как за первое полугодие 2013г. число квартирных телефонных аппаратов уменьшилось на 596,0 тыс. штук. Количество таксофонов всех типов за I полугодие 2013г. уменьшилось на 4,0 тыс. штук¹. Приведенная статистика свидетельствует о продолжающемся интенсивном снижении спроса на услуги местной телефонной (фиксированной) связи и увеличении количества потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

При этом абсолютное большинство контрагентов операторов, оказывающих услуги подвижной радиотелефонной связи в России, – это граждане, использующие данные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Следовательно, существует объективная необходимость для обеспечения эффективной охраны прав «слабой» стороны правоотношений – потребителя (абонента-гражданина), что в свою очередь говорит об актуальности комплексных доктринальных исследований правовых инструментов, способствующих достижению указанной цели.

¹ По официальным данным Росстатата. URL: <http://www.gks.ru>.

Сказанное в целом выражает актуальность темы исследования, которая концентрируется в следующих аспектах.

Экономический и социальный аспекты. Создание условий для обеспечения и защиты прав потребителей является неотъемлемой частью социальной политики Российской Федерации. В современных условиях наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями является защита не только уже нарушенных прав, а также предупреждение и профилактика подобных правонарушений во всех секторах потребительского рынка.

Анализ судебной практики показывает, что в конкурентной борьбе операторов подвижной связи по поиску новых решений, направленных на привлечение большего количества клиентов, увеличение прибыли, получаемой от предпринимательской деятельности, вопросам охраны прав потребителей оказываемых услуг не уделяется должного внимания. Как следствие ежегодно увеличивается количество жалоб абонентов на неправомерные действия операторов подвижной связи (основная их часть связана с нарушением прав потребителей на информацию, включением в договоры оказания услуг подвижной радиотелефонной связи условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, нарушением Правил оказания услуг подвижной связи, а также некачественным оказанием данного вида услуг и т.п.)².

Данные факты указывают на необходимость развития научных положений, направленных на повышение эффективности реализации комплекса превентивных гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи и усиление государственных гарантий их применения.

Правотворческий аспект. Актуальность темы исследования обусловлена, в том числе необходимостью изучения с позиции обеспечения охраны прав потребителей изменений, вступающих в силу с 1 декабря 2013г., в Федеральный закон от 07.07.2003г. № 126 «О связи» представивших впервые право абоненту

² По данным представленным в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2012г.». – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2013. - С. 67-68. и Справке о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере предоставления услуг связи (за период 2008 – 2010 г.г.) URL: http://rospotrebnadzor.ru/bytag3/-/asset_publisher/q4H1/content.

сохранять свой абонентский номер при заключении договора с другим оператором связи.

Кроме того, за годы, прошедшие с момента вступления в силу действующих в настоящее время Правил оказания услуг подвижной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 25.05.2005г. № 328, накопилось множество вопросов, требующих уточнения и дополнительной детализации. Внедрение новых стандартов систем подвижной радиотелефонной связи, появление неизвестных ранее услуг, оказываемых посредством использования сетей подвижной радиотелефонной связи, выявили ряд пробелов в действующем законодательстве. В связи с этим в последнее время интенсивно обсуждается необходимость внесения изменений в указанные правила. Так, предлагается дополнить Правила оказания услуг подвижной связи рядом положений, конкретизировав определения, содержащиеся в Законе РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», применительно к данному виду услуг связи.

Нужно отметить, что в ГК РФ ожидается появление нового типа договора, предложенного в ходе работы над Концепцией развития гражданского законодательства – договора исполнения по требованию (абонентского), который может применяться и при регулировании отношений по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи. Соответственно, необходимо изучить особенности договорного регулирования в обозначенной области в связи с возможным появлением норм об абонентском договоре.

Правореализационный аспект. Отмеченные пробелы правового регулирования отношений оказания услуг подвижной радиотелефонной связи порождают противоречивую судебную практику, что значительно осложняет, а порой делает неэффективным применение отдельных гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи. Так, в настоящее время в судебной практике неоднозначно решается вопрос о расчетах за услуги подвижной радиотелефонной связи посредством авансового и отложенного платежа. Отсутствие четкого представления о содержании понятия «услуги подвижной радиотелефонной связи» способствует возникновению трудностей при разрешении судебных споров по искам потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, воспользовавшихся наряду с основной услугой смежными услугами, оказываемым посредством сети подвижной связи.

Степень разработанности темы диссертационного исследования

Научному исследованию проблем гражданско-правовых средств в юридической науке посвящались труды ученых-цивилистов советского периода: Е.Б. Аникиной, М.В. Васильевой, Н.А. Коробова, Б.И. Пугинского, У.М.Стамкулова, Н.Ф. Неделеяевой, Ю.Э. Юсупова и др.

Теоретические исследования правовых средств на современном этапе были продолжены: С.С. Алексеевым, М.И. Брагинским, Е.В. Вавилиным, Д.Х.Валеевым, В.В. Витрянским, А.Ю. Кабалкиным, Н.Е. Карягиным, А.В.Малько, Н.И. Матузовым, А.В. Сапун, Р.О. Халфиной, М.Ю. Чельшевым, Л.А. Шашковой, А.Е. Шерстобитовым, К.В. Шундиковым. Изучением гражданско-правовых средств на отдельных участках правовой действительности занимались: С.Ю. Баранов, И.В. Баскакова, Э.Н. Гимазова, А.Г. Демиева, О.Н. Замрий, Е.Б. Казакова, А.А. Койчуев, В.С. Комаров, М.В. Курепина, П.А. Мазаев, Т.Г. Макаров, Б.С. Монгуш и др.

Теоретические и практические вопросы отдельных правовых средств охраны прав потребителей затрагивались в диссертационных работах А.М.Аврах, Ю.В. Романец, Л.А. Шашковой, А.Е. Шерстобитова и некоторых других. Авторами с разных позиций рассматривались преимущественно такие гражданско-правовые средства охраны прав потребителей, как договор и гражданско-правовая ответственность.

Среди научных исследований, посвященных гражданско-правовым средствам охраны прав потребителей, следует выделить диссертационную работу С.Ю. Баранова (Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей, Саратов, 2012 г.), и М.В. Курепиной (Система гражданско-правовых средств обеспечения субъективных прав потребителя на качество и безопасность товаров, работ и услуг, Москва, 2012 г.). Однако диссертационные работы, посвященные комплексному исследованию гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, в настоящее время отсутствуют.

В современной юридической науке имеются научные исследования, посвященные как комплексному исследованию правового регулирования услуг подвижной радиотелефонной связи: Т.Н. Скорикова (Гражданско-правовое регулирование отношений по оказанию услуг сотовой связи, Томск, 2006 г.), так и затрагивающим его отдельные аспекты: О.В. Жевняк (Гражданско-правовой

институт оказания услуг связи, Екатеринбург, 2009 г.); Т.В. Ларина (Договор оказания услуг сети электросвязи, Москва, 2002 г.), Л.Б. Ситдикова (Правовое регулирование отношений в сфере оказания информационных и консультационных услуг в РФ, Москва, 2009 г.), В.В. Суденко (Договор оказания услуг радиотелефонной сотовой связи, Краснодар, 2003 г.) и др. При этом авторами не предпринималось попыток к исследованию гражданско-правовых средств охраны прав потребителей данного вида услуг связи.

Таким образом, неразрешенность указанных проблем, а также необходимость внесения ясности в теоретические разработки и практику эффективного применения гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, предопределили актуальность и выбор темы настоящего исследования.

Цель диссертационного исследования – выработать комплексное цивилистическое представление о системе гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

Для достижения указанной цели в настоящем исследовании необходимым является решение следующих **задач**:

- исследовать гражданско-правовые средства охраны прав потребителей;
- выявить структуру и взаимосвязи элементов системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;
- провести классификацию гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи по различным юридически значимым основаниям;
- изучить особенности обеспечения баланса интересов операторов подвижной связи и абонентов;
- исследовать особенности нормативного закрепления системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в России;

- определить факторы, оказывающие влияние на структуру системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;
- определить границы применения системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;
- установить тенденции развития системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;

Объектом диссертационного исследования являются общественные отношения, складывающиеся при осуществлении деятельности операторов связи по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи гражданам-потребителям.

Предметом настоящего исследования выступают нормы гражданского законодательства, закрепляющие гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, а также практика применения этих норм, положения доктринальных исследований по изучаемой тематике.

Методологическая основа диссертационного исследования. Методологическую основу диссертационного исследования составили такие общенаучные методы познания как метод анализа, синтеза, системного исследования, а также частно-научные методы, включающие метод сравнительного правоведения, межотраслевой метод юридических исследований, метод правового моделирования, и др.

Теоретическую основу исследования составили труды таких ученых, как М.М. Агарков, С.С. Алексеев, М.И. Брагинский, Н.А. Баринов, Е.В. Вавилин, Д.Х. Валеев, В.В. Витрянский, В.П. Грибанов, Н.Д. Егоров, И.В. Ершова, О.С. Иоффе, О.А. Красавчиков, А.Ю. Кабалкин, М.Ф. Казанцев, Ю.Х. Калмыков, А.В. Малько, Н.И. Матузов, А.В. Михайлов, Б.И. Пугинский, В.Ф. Попондопуло, Ю.В. Романец, Л.В. Санникова, В.А. Сапун, А.П. Сергеев, Л.Б. Ситдикова, Е.А. Суханов, Н.Н. Тарасов, Ю.К. Толстой, Р.О. Халфина, В.А. Хохлов, М.Ю. Чельшев, Д.М. Чечот, Л.А. Шашкова, А.Е. Шерстобитов, К.В. Шундилов и др.

Нормативную основу диссертационного исследования составили Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, ФЗ «О связи», Закон РФ «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил

оказания услуг подвижной связи» и ряд других нормативных правовых актов.

Эмпирической основой диссертационного исследования являются материалы опубликованной и неопубликованной судебной практики Верховного Суда Российской Федерации, ряда судов общей юрисдикции и мировых судей субъектов РФ, материалы практики арбитражных судов различных регионов РФ, в том числе Арбитражного суда Республики Татарстан, судов округов, в том числе Федерального арбитражного суда Поволжского округа. Используются различные акты юридических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью по оказанию услуг подвижной связи.

Научная новизна диссертации заключается в том, что по результатам исследования выработано целостное представление о системе гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи. При этом:

- сформулировано авторское представление о гражданско-правовых средствах охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;
- выявлена структура системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;
- сделан вывод об особом состоянии баланса интересов операторов подвижной связи и абонентов, заключающимся в отступлении от «соразмерности» как основополагающего свойства баланса интересов сторон;
- предложена авторская модель системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;
- показана специфика нормативного закрепления системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;
- установлена совокупность факторов (категория приобретаемых услуг связи; структура правоотношений между субъектами; количество субъектов правоотношения и особенности их правового статуса), оказывающих решающее влияние на структуру системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;
- выявлены два ключевых идентифицирующих признака гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;

- установлены тенденции развития системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

- сделан вывод о границах применения системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

Научная новизна диссертационного исследования конкретизируется и находит непосредственное выражение **в следующих основных положениях, выносимых на защиту:**

1. Система гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, как взаимосвязанная совокупность гражданско-правовых инструментов, характеризуются следующим набором признаков:

- является специальной частью общей системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей товаров (работ, услуг);

- установлена, в основном, на двух уровнях: законодательном и договорном, а реализуется исключительно в договорных отношениях;

- является усеченной по сравнению с общей системой гражданско-правовых средств охраны прав потребителей: с учетом сущности и технологических особенностей услуг связи потребители оказываются лишенными возможности взыскать упущенную выгоду (как меру гражданско-правовой ответственности) и применить некоторые меры оперативного воздействия (поручить оказание услуги третьим лицам, воспользоваться правом на отказ от исполнения договора при обнаружении существенных недостатков выполненной услуги связи);

- по своей природе носит правоограничительный характер по отношению к оператору подвижной связи;

- структурно состоит из двух взаимосвязанных составляющих (подсистем): а) превентивные гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи; б) гражданско-правовые средства защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи;

- обладает, как и любая система гражданско-правовых средств охраны прав потребителей товаров (работ, услуг), многоцелевой направленностью: а) обеспечение надлежащего оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе предупреждение возникновения нарушений; б) защита прав потребителей данного вида услуг; в) обеспечение особого состояния баланса

интересов оператора подвижной связи и потребителя.

2. Особое состояние баланса интересов оператора подвижной связи и потребителя (как в ходе законотворчества, так и на стадии правореализации) достигается посредством отступления от «соразмерности» как основополагающего свойства баланса интересов сторон. Реализация прав и обязанностей абонента (слабой стороны) должна быть обеспечена большим количеством гражданско-правовых средств (введение запрета для операторов подвижной связи на внутрисетевой роуминг, введение механизмов защиты от неправомерных действий третьих лиц, использующих сети подвижной радиотелефонной связи (смс-мошенничества, распространение недобросовестной рекламы и т.п.), чем реализация прав и обязанностей оператора связи.

3. Правоограничительный характер гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи выражается в двух основных формах: 1) обязанностях, возлагаемых на операторов связи (по предоставлению на безвозмездной основе ряда информационно-справочных услуг, возможностей круглосуточного вызова экстренных оперативных служб и др.); 2) запретах (навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату; обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг, включать в договор условия, ущемляющие установленные законом права потребителя и др.).

4. Структура гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи детерминируется: во-первых, категорией приобретаемых услуг связи (обязательные или дополнительные услуги); во-вторых, структурой правоотношений между субъектами; в-третьих, количеством субъектов правоотношения и особенностями их правового статуса.

При сложной структуре правоотношений (с одновременным участием операторов подвижной связи различных регионов страны и (или) различных государств, контент-провайдеров, платежных агентов и т.п.) обеспечение охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи на практике сводится к применению мер самозащиты. Некоторые правовые средства «выпадают» из механизма защиты, становятся декларативными для потребителя (например, реализация права на информацию об исполнителе, услуге; права на оказание услуг надлежащего качества).

5. Принцип единства и дифференциации правового регулирования в системе гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи проявляется в двух аспектах:

1) в указанной системе существуют как общие гражданско-правовые средства, применяемые для охраны прав потребителей всех товаров (работ, услуг) – договор, гражданско-правовая ответственность и др., так и специальные, применяемые исключительно для охраны прав потребителей данного вида услуг связи – механизм доступа к аварийному межсетевому роумингу, технические требования к осуществлению деятельности по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи и др.;

2) система гражданско-правовых средств охраны прав лиц, использующих услуги подвижной радиотелефонной связи является единой как для граждан-потребителей, так и для лиц, использующих данные услуги в предпринимательских целях (индивидуальных предпринимателей и юридических лиц). Вместе с тем имеющаяся специфика в механизме гражданско-правового регулирования предпринимательской деятельности, позволяет выявить определенную дифференциацию гражданско-правовых средств охраны прав лиц, ее осуществляющих.

6. Общие гражданско-правовые средства охраны прав потребителей при защите прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи приобретают специфические особенности, выражаемые:

- в предании значительно большей силы определенным правовым средствам и наиболее частом их применении (договор, гражданско-правовая ответственность);

- в практической невозможности применения определенных правовых средств (отказ от исполнения договора при обнаружении существенных недостатков выполненной услуги связи, применение гражданско-правовой ответственности в виде возмещения упущенной выгоды);

- в императивном установлении применения определенных правовых средств (обязательный претензионный порядок разрешения споров).

Специальные гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи применяются в совокупности с общими гражданско-правовыми средствами охраны прав потребителей товаров (работ,

услуг) (договор, претензия, гражданско-правовая ответственность, права потребителей и пр.) и характеризуются следующими признаками:

- в значительно большей мере, чем общие, увязываются с действием технических аспектов подвижной радиотелефонной связи;
- оставаясь в целом средствами сферы действия частного права, испытывают значительно большее число публично-правовых обременений.

7. Специальные гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, как элементы системы, нормативно выражены в трех общих формах.

Во-первых, в предоставлении потребителю дополнительных прав, обусловливаемых характером услуг, (право на сохранение абонентского номера при заключении договора с другим оператором подвижной связи, аварийный межсетевой роуминг, право на тайну телефонных переговоров и сообщений; право на ограничения распространения сведений об абоненте, ставших известными оператору связи в силу исполнения договора; право на бесплатный круглосуточный вызов экстренных оперативных служб, и др.).

Во-вторых, в специальных мерах гражданско-правовой ответственности оператора (законная неустойка; возмещение причиненных убытков, морального вреда в случае нарушения оператором связи тайны телефонных переговоров и сообщений, требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших ему известными в силу исполнения договора и др.);

В-третьих, в специальных императивных требованиях к осуществлению данного вида предпринимательской деятельности (лицензионные требования и условия осуществления деятельности в области оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, сертификация оборудования коммутации сетей подвижной радиотелефонной связи, услуг связи и системы управления качеством услуг связи).

8. Механизм доступа к аварийному межсетевому роумингу является превентивным гражданско-правовым средством частно-публичной природы, так как, во-первых, является результатом согласованной воли операторов подвижной радиотелефонной связи (сторон соглашения о взаимодействии и информационном обмене); во-вторых, осуществление и исполнение указанного механизма связано с реализацией контрольно-надзорных функций уполномоченного органа.

9. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг

подвижной радиотелефонной связи имеют границы применения:

- могут использоваться в целях охраны прав потребителей дополнительных услуг подвижной радиотелефонной связи (предоставление мелодий, картинок, игр и т.п.);
- не могут применяться в противоречии с ее назначением, принципом добросовестности, с целью причинения вреда оператору связи, получения необоснованных материальных выгод (злоупотребление правом);
- не применяются в случаях «обоснованного ограничения прав потребителя» (временное прекращение или ограничение абоненту оказания услуг подвижной радиотелефонной связи при проведении оперативно-розыскных мероприятий, мероприятий по обеспечению безопасности и осуществлении следственных действий; при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера);
- не применяются в случаях, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы.

10. Система гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в настоящее время имеет тенденцию к детализации входящих в нее элементов (право на получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества реализуется путем создания системы контроля качества предоставления услуг связи и предоставления абонентского межсетевого роуминга; право на свободный выбор товаров (работ, услуг) реализуется через право на сохранение абонентского номера при заключении договора с другим оператором подвижной связи).

11. К специальным гражданско-правовым средствам охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи относятся средства охраны от злоупотреблений со стороны операторов связи своими правами (злоупотребление свободой договора, в виде включения в договоры условий, ущемляющих права потребителей; начисление значительных сумм задолженностей за оказанные услуги связи в международном роуминге и т.п.).

Число средств охраны от злоупотреблений со стороны операторов может быть увеличено за счет введения в правоприменительную практику таких специальных способов, как: утверждение типовой формы договора оказания услуг подвижной радиотелефонной связи с абонентом - физическим лицом; установление максимального размера денежных средств, которые оператор подвижной связи

может истребовать с абонента – физического лица за услуги, оказанные в роуминге и обязанности отключать услугу связи в роуминге при превышении определенного лимита.

12. Абонентский номер является средством идентификации потребителя услуг подвижной радиотелефонной связи и обладает признаками нематериального объекта гражданских прав, обладающего ограниченной оборотоспособностью (не имеет материально-вещественной формы и имущественного содержания, неразрывно связан с личностью носителя, существует без ограничения срока действия, может принадлежать исключительно операторам подвижной связи).

Теоретическая значимость результатов исследования определяется дополнением существующих научных представлений о правовых средствах вообще, и гражданско-правовых средствах, используемых в целях охраны прав потребителей в частности. Результаты проведенного диссертационного исследования могут быть использованы в дальнейших научных исследованиях, посвященных проблемам гражданско-правовых средств охраны прав потребителей товаров (работ, услуг).

Автором внесен также определенный вклад в развитие и углубление научных знаний об объектах гражданских прав.

Практическая значимость результатов диссертационного исследования определяется возможностью их использования: в ходе правоприменительной деятельности, в том числе при защите прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в судах общей юрисдикции, третейских судах; при применении альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника (процедуры медиации); в договорной работе операторов подвижной связи с потенциальными абонентами; в учебном процессе (при составлении учебно-методических материалов, при чтении лекций и проведении семинарских занятий по дисциплинам «Гражданское право», «Предпринимательское право», «Защита прав потребителей»).

Кроме того, практическая значимость исследования выражается в том, что в нем представлено предложение по совершенствованию гражданского законодательства, выражаемое в необходимости введения субсидиарной ответственности операторов подвижной связи за имущественный вред потребителям, причиненный незаконными действиями их контрагентов, часть

дохода от которых они получили (например, контент-провайдеров).

Апробация и внедрение результатов исследования. Диссертационная работа выполнена, обсуждена и одобрена на кафедре гражданского и предпринимательского права ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

Основные положения и выводы настоящего диссертационного исследования докладывались и обсуждались на научно-методических семинарах кафедры гражданского и предпринимательского права ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», а также на научно-практических конференциях: Итоговой конференции Казанского (Приволжского) Федерального Университета за 2011 г. (г. Казань, 2012 г.), Всероссийской научно-практической конференции «Изменения в Гражданском кодексе Российской Федерации: новеллы гражданского законодательства 2012» (г. Казань, 2012 г.), Международной научно-практической конференции «Научные воззрения профессора Г.Ф. Шершеневича в современных условиях конвергенции частного и публичного права (к 150-летию со дня рождения)» (г. Казань, 2013 г.). Нашли отражение в опубликованных по теме диссертационного исследования научных статьях (13), в том числе в журналах и изданиях, рекомендованных ВАК РФ (5). Результаты диссертационного исследования были также внедрены в правоприменительную практику в Управлении федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан. Результаты исследования используются в учебном процессе КФУ – при проведении занятий по дисциплине «Защита прав потребителей».

Структура работы обусловлена поставленными целями и задачами исследования. Диссертация включает в себя введение, три главы, объединяющие семь параграфов, заключение и список использованных нормативных актов, материалов судебной практики и специальной литературы.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, определяется степень разработанности теории гражданско-правовых средств и ее применение в сфере охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной

связи, обозначаются цель, задачи, объект, предмет, теоретические, эмпирические, нормативные и методологические основы исследования, характеризуется научная новизна и формулируются положения, выносимые на защиту, показывается теоретическая и практическая значимость работы, приводятся сведения об апробации результатов исследования.

Глава первая **«Общая характеристика охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи»** включает три параграфа, в которых определяются основные понятия, исследуются особенности гражданско-правовой охраны прав потребителей, как область применения гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, раскрывается авторское представление о сущности системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, путем проведения классификации определяется ее структура, выявляются особенности нормативно-правовой регламентации рассматриваемых правовых средств.

В первом параграфе **«Понятие и классификация гражданско-правовых средств охраны прав потребителей. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в системе гражданско-правовых средств охраны прав потребителей»** автор, исследует гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в их системе, приводится классификация таких правовых средств по различным основаниям.

Автор указывает, что для раскрытия понятия и содержания гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи следует определить, что представляют собой правовые средства и такое их частное проявление как гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. Проводится исследование существующих теоретических взглядов на правовые средства, на основании чего, по мнению автора, представляется возможным выделить три основных подхода к изучению данной категории. Анализируются различные классификации правовых средств.

Диссертант приходит к выводу, что под гражданско-правовыми средствами охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи следует понимать установленные гражданским законодательством, законодательством о защите прав потребителей, договором, инструментами, применяемые

уполномоченными государственными органами, органами местного самоуправления, потребителями и их объединениями с целью предупреждения возникновения нарушений прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи и защиты прав потребителей данного вида услуг.

Совокупность гражданско-правовых средств применяемых в целях охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи представляют собой систему. Выявление структуры рассматриваемой системы становится возможным путем проведения классификации существующих гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи как базисных элементов этой системы.

В ходе классификации представляется возможным применить к гражданско-правовым средствам охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи различные классификационные основания их деления, предварительно выделив из всей совокупности гражданско-правовых средств превентивные гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи и гражданско-правовые средства защиты прав потребителей. Основанием разделения в данном случае выступает содержание гражданско-правовых средств и цель их применения.

При отсутствии нарушения прав и законных интересов потребителей, в целях предупреждения, предотвращения правонарушения действуют превентивные гражданско-правовые средства.

При возникновении нарушений прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, в целях обеспечения восстановления и (или) компенсации нарушенных прав применяются гражданско-правовые средства защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

Приведенная классификация указывает на двухуровневое строение данной системы.

Однако, классификация превентивных гражданско-правовых средств и гражданско-правовых средств защиты прав потребителей указанных услуг может быть продолжена. Превентивные гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи представляется возможным классифицировать в зависимости от источника закрепления правового средства на договорные и внедоговорные правовые средства. Гражданско-правовые средства

защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи представляется возможным классифицировать в зависимости от субъектов, полномочных применить конкретные гражданско-правовые средства, и характера (порядка) деятельности субъектов на судебные и внесудебные средства защиты.

Кроме того, согласно охране прав потребителей существуют гражданско-правовые средства, применяемые практически во всех правоотношениях одной стороной, в которых является потребитель (купля-продажа товаров, оказание различного рода услуг, выполнение работ) (например, гражданско-правовой договор), вместе с тем, с учетом особенного характера услуг подвижной радиотелефонной связи (как правового так и технического) в указанной системе представляется возможным выделить специальные гражданско-правовые средства, применяемые исключительно для охраны прав потребителей данного вида услуг связи (аварийный межсетевой роуминг, технические требования к осуществлению деятельности по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи и др.).

В конце параграфа автор, принимая во внимание сформулированное определение гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи и проведенную классификацию формулирует ключевые признаки системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

Во втором параграфе **«Договор оказания услуг подвижной радиотелефонной связи как основание возникновения и развития правоотношений по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи»** определяется значение договора оказания рассматриваемого вида услуг связи как одного из основных гражданско-правовых средств охраны прав потребителей.

Диссертант заключает, что под договором оказания услуг подвижной радиотелефонной связи следует понимать соглашение оператора подвижной связи с абонентом, по которому оператор обязуется на основании соответствующей лицензии осуществлять деятельность по предоставлению абонентам соединений по сети подвижной радиотелефонной связи для приема (передачи) голосовой, а также неголосовой информации независимо от местонахождения абонента, в том числе при его передвижении, выделить для этих целей последнему абонентский номер и идентификационный модуль (SIM-карта), а абонент своевременно оплачивать указанные услуги на условиях и в порядке определенными сторонами.

На основе проведенного анализа структуры рассматриваемого гражданско-правового договора, особенностей оказания услуг подвижной радиотелефонной связи на современном этапе, диссертантом выявляются особенности построения и факторы, влияющие на структуру и содержание системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

В современных условиях услуги подвижной радиотелефонной связи могут быть обязательными (предоставляемые всем абонентам без исключения – обеспечение соединений с абонентами и (или) пользователями) и дополнительными (определяемые оператором связи и предоставляемые абонентам с их согласия – предоставление звуков, мелодий, используемых для звонка телефонного аппарата, картинок, игр, видео и т.п.). Изложенное позволяет утверждать, что отношения между субъектами подвижной радиотелефонной связи, на современном этапе, обладают сложной многоуровневой структурой.

Сложная структура правоотношения – с одновременным участием более трех субъектов (контент-провайдера, операторов подвижной связи различных регионов страны и (или) различных государств, платежных агентов и т.п.) приводит к определенной деформации правового статуса оператора подвижной связи и потребителя (для оператора связи может дополняться правомочиями платежного агента, соисполнителя услуги; для потребителя – правами и обязанностями по отношению к иному субъекту).

Приобретение у оператора подвижной радиотелефонной связи одномоментно нескольких услуг связи, также приводит к изменению правового статуса участников таких правоотношений (потребитель наделяется дополнительными правовыми средствами защиты применительно к специфике приобретаемой дополнительной услуги).

Специфика выявленной структуры правоотношений и приобретаемого правового статуса субъектов оказывают влияние на систему гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи. Некоторые правовые средства становятся декларативными для потребителя (например, реализация права на информацию об исполнителе). Потребители в большинстве своем вынуждены прибегать к применению мер самозащиты.

С учетом изложенного автор формулирует вывод том, что одной из целей рассматриваемой системы является обеспечение особого состояния баланса

интересов оператора подвижной связи и потребителя. Раскрывается содержание и пути достижения такого состояния баланса интересов сторон.

В третьем параграфе **«Нормативно-правовая регламентация гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи»** определяются особенности нормативного закрепления гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

В целом рассматриваемая система правовых средств регламентируется как гражданским законодательством, так и законодательством о защите прав потребителей.

Автором на основе проведенного подробного исследования действующего законодательства выявляются три общие формы нормативного выражения специальных гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, как элементов системы.

Вместе с тем, с учетом развития новых технологий оказания услуг диссертантом установлена недостаточность нормативной регламентации специальных гражданско-правовых средств, в связи с чем, в целях обеспечения особого состояния баланса интересов оператора подвижной связи и потребителя представляется необходимым нормативно определить ряд специальных гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи: введение запрета для операторов подвижной связи на внутрисетевой роуминг, механизмов защиты от неправомерных действий третьих лиц, использующих сети подвижной радиотелефонной связи (смс-мошенничества, распространение недобросовестной рекламы и т.п.).

Глава вторая **«Превентивные гражданско-правые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи»** состоит из двух параграфов посвященных исследованию элементов системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, применяемых в отсутствие нарушения прав и законных интересов потребителей, в целях предупреждения, предотвращения возникновения таких правонарушений. Дана характеристика договорным и внедоговорным превентивным правовым средствам.

В первом параграфе **«Договорные превентивные средства охраны прав**

потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи» диссертант рассматривает гражданско-правовые средства, посредством которых осуществляется предупреждение, предотвращение правонарушений на стадии договорного регулирования.

К договорным гражданско-правовым средствам охраны прав потребителей автор относит: договор оказания рассматриваемых услуг связи; ряд установленных действующим российским законодательством запретов (запрет включать в договор условия, ущемляющие права потребителя; запрет обуславливать приобретение услуг подвижной радиотелефонной связи обязательным приобретением иных услуг связи; запрет без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги связи за плату и др.); гарантии (гарантия признания недействительными условий договора, ущемляющих права потребителей); права потребителей.

Указанный инструментарий направлен на обеспечение и соблюдение прав потребителей в договорных отношениях с исполнителем услуги подвижной связи. Функции рассматриваемых инструментов правового регулирования достигаются именно в договоре, что обуславливает рассмотрение указанных правовых средств в настоящем параграфе.

Анализируя договорную практику операторов подвижной радиотелефонной связи, а также сложившуюся практику Арбитражных судов РФ, автор приходит к выводу о том, что в настоящее время особое значение в системе гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи приобретают средства охраны от злоупотреблений со стороны операторов связи своими правами. В связи с изложенным автором предлагается увеличить число таких средств.

Во втором параграфе **«Внедоговорные превентивные средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи»** рассмотрен ряд гражданско-правовых средств, установленных на нормативном уровне.

По мнению автора к обозначенным средствам следует отнести: установленные действующим российским законодательством запреты (например, запреты на монополистическую деятельность); лицензирование; нормы, регламентирующие техническое регулирование, технические требования к осуществлению предпринимательской деятельности по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи; регулирование радиочастотного ресурса и ресурса

нумерации; саморегулирование; абонентский межсетевой роуминг.

Автором отмечается, что содержащиеся в законодательстве запреты, в том числе, с позиции теории правовых средств, носят ограничительный характер, т.е. являются особыми правовыми средствами – правовыми ограничениями предпринимательской деятельности в сфере оказания услуг подвижной радиотелефонной связи. Рассмотренное, в свою очередь, указывает на правоограничительный характер системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в целом.

Анализируя порядок выделения радиочастотного ресурса и ресурса нумерации, а также ряд вступающих в силу с 1 декабря 2013г. изменений в законодательство о связи, автор обосновывает, что в настоящее время абонентский номер приобретает значение средства идентификации потребителя услуг подвижной радиотелефонной связи и обладает признаками нематериального объекта гражданских прав, обладающего ограниченной оборотоспособностью.

Автор отмечает, что механизм доступа к аварийному межсетевому роумингу может быть рассмотрен в качестве превентивного гражданско-правового средства частно-публичной природы: является результатом согласованной воли операторов подвижной радиотелефонной связи (сторон соглашения о взаимодействии и информационном обмене); осуществление и исполнение указанного механизма связано контрольно-надзорными функциями уполномоченного органа.

В заключении параграфа автор приходит к выводу о том, что с учетом вносимых в последнее время изменений в законодательство о связи система гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в настоящее время имеет тенденцию к детализации входящих в нее элементов.

Третья глава **«Гражданско-правые средства защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи»** состоит из двух параграфов и посвящена исследованию элементов системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи, посредством которых осуществляется восстановление, компенсация нарушенных прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи. Подробно рассматриваются судебные и внесудебные средства защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

В первом параграфе **«Судебные средства защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи»** исследуется ряд гражданско-правовых средств применяемых в ходе осуществления защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в судебном порядке.

Указывается, что судебные средства защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи – это правовые инструменты, применяемые органами судебной власти, иными уполномоченными органами, а также самими потребителями и их объединениями в целях восстановления и (или) компенсации нарушенных прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в ходе осуществления защиты прав потребителей указанных услуг в судебном порядке (иски о защите прав потребителя; взыскание судом штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя; гражданско-правовая ответственность и др.).

Автор приходит к выводу о том, что к особенностям рассмотренных правовых средств защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи представляется возможным отнести: - в каждой конкретной ситуации данные инструменты могут быть применены отдельно или в совокупности (в сочетании); - исключительно судебными (применяемыми только судом) правовыми средствами защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи из перечисленных могут быть признаны только такие правовые средства, как взыскание штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя и компенсация морального вреда. При этом к судебным средствам защиты относятся не только правовые средства, применяемые непосредственно судом, но и средства, применяемые иными субъектами, осуществляющими защиту прав потребителей указанных услуг (органы государственной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей), но реализация которых происходит исключительно в рамках судебного процесса (заключение по делу в целях защиты прав потребителей, иск в защиту прав потребителей).

Во втором параграфе **«Внесудебные средства защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи»** рассматриваются гражданско-правовые средства, применяемые в ходе осуществления защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи во внесудебном порядке.

Обосновывается, что внесудебные средства защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи – это правовые инструменты, применяемые самостоятельно органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, в рамках представленных им законодательством полномочий, а так же потребителями услуг подвижной радиотелефонной связи и их объединениями, в соответствии с представленными им законодательством о защите прав потребителей правами, в целях восстановления и (или) компенсации нарушенных прав в ходе осуществления защиты прав потребителей без обращения в органы судебной власти.

В качестве внесудебных средств защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи выступают такие традиционные гражданско-правовые средства защиты прав субъектов гражданско-правовых отношений как: меры самозащиты, меры оперативного воздействия, претензия и др. Вместе с тем все указанные гражданско-правовые средства приобретают свою специфику применительно к рассматриваемой сфере потребительских отношений.

Автор отмечает, что система гражданско-правовых средств охраны прав лиц, использующих услуги подвижной радиотелефонной связи, является единой как для граждан-потребителей, так и для лиц, использующих данные услуги в предпринимательских целях (индивидуальных предпринимателей и юридических лиц). В конце параграфа сделан вывод о границах применения системы гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи.

В **заключении** в обобщенном виде излагаются основные выводы, к которым автор пришел в результате проведенного исследования.

По теме диссертации автором опубликованы следующие работы:

I. Публикации в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки Российской Федерации для публикации по кандидатским и докторским диссертациям:

1. Костина К.В. Проблемы защиты прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в современной России // Вестник экономики, права и

социологии, Казань, 2011 - № 2. – С. 115-117 (0,4 п.л.).

2. Костина К.В. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи: сущность, классификация, нормативное закрепление // Вестник экономики, права и социологии, Казань, 2012. - № 3. – С. 174-177 (0,5 п.л.).

3. Костина К.В. Правовые проблемы сохранения абонентского номера в сетях подвижной радиотелефонной связи // Актуальные проблемы экономики и права, Казань, 2012. - № 4 – С. 241-243 (0,5 п.л.)

4. Костина К.В. О системе гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи // Пробелы в российском законодательстве. Международный юридический журнал, Москва, 2013. - № 5 – С. 107-110 (0,5 п.л.).

5. Костина К.В. К вопросу об общих и специальных гражданско-правовых средствах охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи // Бизнес в законе. Международный экономико-юридический журнал, Москва, 2013. - № 5 – С. 34-36 (0,5 п.л.).

II. Статьи, опубликованные в иных изданиях:

6. Костина К.В. Договор на оказание услуг радиотелефонной сотовой связи – проблемы защиты прав потребителей / К.В. Костина // Вестник Хабаровской государственной академии экономики и права. Хабаровск, 2011. - № 1 (52). - С 108-111 (0,3 п.л.).

7. Костина К.В. Особенности гражданско-правового статуса потребителя услуг подвижной радиотелефонной связи / К.В. Костина // Сборник аспирантский научных работ юридического факультета. Выпуск 12. / под. ред. А.И. Абдуллина. - Казань: Казан. ун-т, 2011. – С. 228-232 (0,3 п.л.).

8. Костина К.В. Оплата услуг подвижной радиотелефонной связи посредством авансового платежа: особенности охраны прав потребителей // Сборник аспирантский научных работ юридического факультета. Выпуск 13. / под. ред. А.И. Абдуллина. - Казань: Казан. ун-т, 2012. – С. 237-241 (0,3 п.л.).

III. Материалы конференций:

9. Костина К.В. Особенности охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в условиях конвергенции сетей и услуг связи в России / К.В. Костина // «Актуальные вопросы юриспруденции»: материалы международной заочной научно-практической конференции (21 апреля 2011г.). – Новосибирск: Изд. ЭНСКЕ, 2011. - С. 71-75 (0,3 п.л.).

10. Костина К.В. Проблемы включения в договоры оказания услуг подвижной радиотелефонной связи условий, ущемляющих права потребителей // XIX Туполевские чтения: Международная молодежная научная конференция, 24 – 26 мая 2011 года: Материалы конференции. Т.V. Казань: Изд-во Казан. гос. техн. ун-та, 2011. - С. 437-439 (0,2 п.л.).

11. Костина К.В. Виды гражданско-правовых средств охраны прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи / К.В. Костина // Актуальные проблемы частноправового регулирования: Материалы Всероссийского IX научного форума. Самара, 2011. – С. 389-392 (0,3 п.л.).

12. Костина К.В. О защите прав потребителей услуг подвижной радиотелефонной связи в судебном и досудебном порядке // Материалы 2-й Международной научно-практической конференции (26 октября 2012 года), в 2-х т., Т.1, Юго-Зап. гос. ун-т., Курск, 2012. – С. 156-158 (0,2 п.л.).

13. Костина К.В. Гражданско-правовое регулирование отношений по оказанию услуг подвижной радиотелефонной связи в свете реформирования гражданского законодательства // Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции «Изменения в Гражданском кодексе Российской Федерации: новеллы гражданского законодательства 2012» (15 июня 2012 г.), Москва: Юрист. – 2012. – С. 304-310 (0,9 п.л.).

Общий объем публикаций по теме диссертационного исследования составляет 5,2 п.л.